

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini.

Terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, SH. M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Budi Santoso, SH., LL.M. selaku Ketua bagian Hukum Perdata Universitas Brawijaya.
3. Bapak Imam Ismanu, SH., MS. selaku Dosen Pembimbing Utama, atas bimbingan dan kesabaran serta motivasinya.
4. Bapak Dr. Reka Dewantara SH., MH. selaku Dosen Pembimbing Pendamping, atas bimbingan dan kesabaran serta motivasinya.
5. Bapak Arif Rakhmadi S.Pd. MM. selaku Kepala Cabang PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan Kuliah Kerja Lapang.
6. Bapak Abdul Halim SS.,AAIK. selaku Kepala Seksi Teknik atas segala nasihat, ide dan data-data yang diberikan.
7. Kedua Orang Tua saya, yang sudah memberikan semangat, doa dan motivasi.
8. Kakak perempuan saya, yang telah memberi banyak ide dan saran dalam pengerjaan laporan ini.
9. Kekasih saya, yang selalu memberi semangat, dukungan serta doa.
10. Ponakan-ponakan saya, yang memberi hiburan dan keceriaan.
11. Sahabat PrajuritSOB, yang mendukung dan menjadi pendorong semangat.

12. Teman-teman seperjuangan saya di Fakultas hukum Universitas Brawijaya, yang sudah memberikan semangat dan hiburan serta ide dan nasihat yang sangat bermanfaat.
13. Teman-teman Kost di Terusan Wijaya Kusuma 16, yang telah memberikan saya motivasi untuk terus berkembang dan belajar.
14. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis yakin Skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritikakan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki Laporan Kuliah Kerja Lapang ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses Skripsi ini penulis melakukan kesalahan, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja

Semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukan jalan yang benar.

Malang, 10 April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Ringkasan.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum.....	13
B. Kajian Umum Tentang Asuransi.....	15
C. Kajian Umum Tentang Agen Asuransi.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A.....	Jenis Penelitian	34
B.....	Pendekatan Penelitian	34
C.....	Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian	35
D.....	Jenis dan Sumber Data	35
E.....	Teknik Pengumpulan Data	38
F.....	Populasi dan Sampel	40
G.....	Teknik Analisis Data	41
H.....	Definisi Operasional	42

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
1. Sejarah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.....	43
2. Visi dan Misi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	46
3. Makna Logo PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	47
4. Budaya Perusahaan.....	49
5. Struktur Organisasi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	50

6. Deskripsi Kerja PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	51
7. Produk PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	52
 B. Perjanjian Keagenan di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	55
1. Prosedur Keagenan di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	55
2. Status dan Hubungan Hukum Keagenan di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	59
3. Tugas, Kewajiban, Tanggung Jawab dan Hak Agen di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	60
 C. Tanggung Jawab PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang Atas Penyelesaian Klaim Akibat Kesalahan Informasi oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung.....	64
1. Prosedur Penutupan Perjanjian Asuransi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	64
2. Terjadinya Kesalahan Informasi oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung.....	72
3. Bentuk Tanggung Jawab PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang Atas Penyelesaian Klaim Akibat Kesalahan Informasi oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung.....	82

D. Hambatan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang Atas Penyelesaian Klaim Akibat Kesalahan Informasi oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung.....	87
1. Hambatan Internal PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang Atas Penyelesaian Klaim Akibat Kesalahan Informasi oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung.....	87
2. Hambatan Eksternal PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang Atas Penyelesaian Klaim Akibat Kesalahan Informasi oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung.....	88
E. Upaya PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang dalam Mengatasi Hambatan untuk Bertanggung Jawab Atas Penyelesaian Klaim Akibat Kesalahan Informasi oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung.....	91
1. Upaya yang Dilakukan Terhadap Agen.....	91
2. Upaya yang Dilakukan Terhadap Pihak Tertanggung.	94
3. Upaya yang Dilakukan Terhadap Internal PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	96

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan.....	97
2. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	5
--	---

Diagram 1 Struktur Organisasi di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	50
Diagram 2 Prosedur Keagenan di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	55
Diagram 3 Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang	86
Diagram 4 Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Kondisi Pertanggungan Kerugian Total Saja yang Bermasalah Karena Kesalahan Informasi Oleh Agen yang Merugikan Pihak Tertanggung di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Logo PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.....	47
Gambar 2	Tarif Premi Pertanggung Kerugian Total Saja Pada Lini Asuransi Kendaraan Bermotor Kategori 1-8.....	78

RINGKASAN

Aulia Ridho Muhammad, Hukum Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum
Universitas Brawijaya, April 2016, TANGGUNG JAWAB HUKUM PIHAK

ASURANSI DALAM PENYELESAIAN KLAIM ATAS KESALAHAN INFORMASI OLEH AGEN YANG MERUGIKAN PIHAK TERTANGGUNG (STUDI DI PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG MALANG), Imam Ismanu, Reka Dewantara, auliardhm@gmail.com

Pada skripsi ini, penulis mengangkat permasalahan tanggung jawab hukum pihak asuransi dalam penyelesaian klaim atas kesalahan informasi oleh agen yang merugikan pihak tertanggung. Pilihan tema tersebut dilatar belakangi oleh adanya agen yang memberikan kesalahan informasi sehingga merugikan pihak tertanggung pada saat mengajukan klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang. Berdasarkan hal tersebut, karya tulis ini mengangkat rumusan masalah yaitu bagaimana tanggung jawab PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang dalam penyelesaian klaim atas kesalahan informasi oleh agen yang merugikan pihak tertanggung dan Apa hambatan dan upaya PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang dalam penyelesaian klaim atas kesalahan informasi oleh agen yang merugikan pihak tertanggung. Kemudian penulisan karya tulis ini menggunakan metode yuridis empiris dengan metode pendekatan yuridis sosiologis. Sumber data diperoleh berupa data primer melalui wawancara dan data sekunder melalui studi kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dan sekunder yang diperoleh penulis akan dianalisis menggunakan teknik analisis menggunakan metode deskriptif kualitatif,

Dari hasil penulisan dengan metode di atas, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada bahwa tanggung jawab PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang dalam penyelesaian klaim terhadap pihak tertanggung yang dirugikan karena kesalahan informasi oleh agen yang menutup perjanjian adalah tetap memproses dan telah membayar klaim dari pihak tertanggung sebanyak 2 (dua) kali sepanjang tahun 2015 karena merupakan bagian dari konsekuensi perusahaan yang memasarkan produk dan menutup perjanjian asuransinya melalui agen. Kemudian dalam bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim atas kesalahan informasi agen yang merugikan pihak tertanggung, hambatan yang dihadapi oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang yaitu tidak dapat menangani klaim dari pihak tertanggung secara cepat dan sederhana serta harus meminta penjelasan dari pihak tertanggung. Sedangkan upaya yang dilakukan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang untuk mengatasi hambatan dalam bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim atas kesalahan informasi agen yang merugikan pihak tertanggung yaitu adalah melakukan tindakan administratif kepada agen berupa pemanggilan untuk mengkonfirmasi kesalahan yang dilakukan agen dan juga memberi peringatan beserta teguran keras berupa surat peringatan dan apabila mengulangi kesalahan yang sama akan diberhentikan secara sepihak. Kemudian upaya berikutnya mengkonfirmasi kesalahan agen dan melakukan negosiasi dengan pihak tertanggung. Dan upaya yang terakhir adalah melakukan tindakan untuk mempercepat pembayaran klaim dengan menunjuk perusahaan penilai kerugian asuransi.

Kesimpulan dari penulisan skripsi ini adalah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Malang terhadap 2 (dua) klaim yang diajukan

oleh pihak tertanggung tetap bertanggung jawab untuk memproses dan membayar klaim walaupun terdapat kesalahan informasi di dalam polis yang disebabkan oleh agen. Kemudian saran untuk pihak asuransi adalah harus memperbanyak pelatihan kepada agen agar mengetahui produk asuransi yang dimilikinya dan dapat menjelaskan dengan baik kepada pihak tertanggung, dan kepada agen harus memahami dengan baik mengenai produk asuransi yang dijual olehnya.

Summary

Aulia Ridho Muhammad, Economic Law and Business, Faculty of Law
University of Brawijaya, April 2016, THE LEGAL RESPONSIBILITY OF

INSURANCE COMPANY IN THE SETTLEMENT OF CLAIM REGARDING FALSE INFORMATION BY AGENTS WHICH HARMED THE INSURED PARTY (A STUDY AT PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 MALANG BRANCH), Imam Ismanu, Reka Dewantara, auliardhm@gmail.com

In this minor thesis, the writer raised issues on legal responsibility of insurance company in the settlement of claims regarding false information by agents which harmed the insured party. The theme selection was based on the presence of agents who provide false information which harmed the insured party at the time of filing a claim with PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Malang Branch. Based on the above matters, this paper raises problem formulation as follows that is how does the responsibility of PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Malang Branch, in the settlement of claims regarding false information by agents which harmed the insured party and what are obstacles and efforts carried out by PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Malang Branch, in the settlement of claims regarding false information by agent which harmed the insured party. Then this paper was using empirical juridical method with sociological juridical approach as the method. Source of data was obtained in a form of primary data, through interviews and secondary data through library study relevant with the issue studied. Primary data and secondary data obtained by the writer were analyzed using analysis technique using qualitative descriptive method.

From the results of this writing with the above method, the writer obtained answers on the issue presented that the responsibility of PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Malang Branch, in the settlement of claims to the insured party which harmed due to false information by the agents terminating an agreement is to keep on processing and has paid claims from the insured party 2 (two) times during 2015, because it is part of the company's consequence marketing the products and terminating the insurance agreement through the agents. Then in carrying its responsibility in the settlement of claims of false information by the agents which harmed the insured party, obstacles encountered by PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Malang Branch, is not able to handle the claims from the insured party quickly and simple means and must ask for explanation from the insured party. Whereas efforts carried out by PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Malang Branch, to handle obstacles in taking its responsibility in the settlement of claims regarding false information, the agents which harmed the insured party is to perform administrative action to the agents in a form of a call to confirm the fault performed by the agents and must also given warning and reproof and reprimand in the form of a warning letter and if repeating the same mistakes it will be terminated unilaterally. Then the next attempt is to confirm the error made by the agents and negotiates with the insured party. And the last resort is to take action to accelerate the payment of the claim by pointing to an insurance loss adjuster company.

The conclusion of this minor thesis is PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Malang Branch, to 2 (two) claims from the insured party still commit oneself for processing and has paid although there was a false information at insurance which caused by the agents. Then the advice to insurance company, they

must hold more training for the agents in order to explain their products to the insured party, and for the agents must understand well about the products which they sold.

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Aulia Ridho Muhammad

NIM : 125010100111148

Menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah hukum berupa skripsi ini adalah karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang,

Yang menyatakan

Aulia Ridho Muhammad

NIM. 125010100111148